

МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ УПРАВЛЕНИЯ СИСТЕМОЙ ЛОГИСТИЧЕСКОГО СЕРВИСА НА ПРОМЫШЛЕННЫХ ПРЕДПРИЯТИЯХ

О.А. Курносова

*Автомобильно-дорожный институт ГОУ ВПО «Донецкий национальный технический университет»
ДНР, 284646, Горловка, пл. Ленина, 3
E-mail: kurnosova.olesya@mail.ru*

Ключевые слова: логистический сервис, методология управления, методологическая схема управления, уровни управления.

Аннотация: Представлена методологическая схема, которая формирует концепцию управления системой логистического сервиса на промышленных предприятиях на базе пятиступенчатой иерархии, включающей следующие уровни: теоретико-методологический, методический, инструментальный, модельный, организационный. Данная схема позволяет получить общее представление о внутренней структуре и научной основе концепции управления системой логистического сервиса на промышленных предприятиях, начиная с наиболее обобщенного, теоретико-методологического, до организационного уровня, на котором реализуются предлагаемые научно-методические и прикладные подходы в практике управленческой деятельности.

1. Введение

Инновационная модель развития компаний обуславливает переход от рынка производителя, на котором приоритетом деятельности были высокая эффективность и гибкость производственно-экономических систем, к рынку потребителя. Для успешной работы на нем предприятия вынуждены переориентировать принципы ведения бизнеса в соответствии с потребностями клиентов, что предусматривает необходимость своевременного выявления запросов, быстрой реакции на их изменения, индивидуализации заказов клиентов, концентрации ресурсов и усилий компании для выполнения заказов. Это способствует технологическому развитию и внедрению новых информационно-сетевых технологий, обеспечиваемых за счет применения передовых организационных методов, новых моделей управления, повышения качества внутрипроизводственного, гарантийного и послегарантийного сервиса.

В связи с этим, инновационная активность промышленных компаний определяет интенсивное развитие информационных систем и гибких организационных и управленческих технологий. Это открывает принципиально новые возможности и источники повышения эффективности и надежности цепей поставок и успешной деятельности всех их участников. Важным заданием становится установление и развитие взаимодействия предприятий со своими контрагентами, в первую очередь, с потребителями и поставщиками, которые определяют и формируют базис новой, клиентоориентированной экономики. В данных обстоятельствах осуществляется переход от конкуренции компаний к конкуренции цепей поставок, что сопровождается формированием партнерских

отношений с другими предприятиями, появлением новых форм конкурентной борьбы, базирующихся на стратегическом взаимодействии всех участников логистических цепочек.

Такие изменения в современной экономике содействуют развитию теории логистики и управления цепями поставок. В практическом аспекте успешное функционирование на рынках в условиях международной конкуренции и глобализации экономики определяет необходимость формирования системы логистического сервиса промышленных предприятий и использование современного методического инструментария управления логистическим обслуживанием продукции на всех этапах ее жизненного цикла. Грамотное управление системой логистического сервиса на основе современных методов и моделей позволяет оптимизировать структуру затрат, рационально использовать производственный потенциал, повысить гибкость производственно-экономической системы, быстро адаптироваться к изменениям во внешней среде и улучшить экономические результаты.

2. Обзор современного состояния научной проблемы

Теоретический базис управления системой логистического сервиса формируют труды в области интегрированной логистики и управления цепями поставок, затрагивающие отдельные аспекты сервисного обслуживания клиентов. Конкретно вопросам управления системой логистического сервиса в различных видах экономической деятельности посвящены труды Е.Р. Абрамовой [1], В.М. Аристова [2], В.А. Бондаренко [3], О.Е. Васильевой [4], Н.В. Гайдабрус [5], М.Ю. Григорак [6], Н.В. Гузенко [3], В.В. Дыбской [7], А.В. Ивановой [7], Е.В. Крикавского [8], С.И. Кубив [8], В.И. Сергеева [9], О.А. Фрейдман [10], С.М. Хаировой [11], Н.И. Чухрай [12] и др.

Вместе с тем, анализ работ перечисленных авторов свидетельствует, что существующие научные и практические подходы к управлению логистическими услугами не совсем соответствуют потребностям промышленных предприятий, что связано с существенными ограничениями, усложняющими их применение на практике как действенного инструмента обоснования и реализации управленческих решений.

Среди существенных недостатков научно-прикладных подходов следует отметить:

- доминирование подходов, связанных с вопросами управления логистическим сервисом на мезо- и макроуровне, анализом тенденций развития контрактной логистики и рынка логистических услуг в разных странах, в то время, как проблемы управления логистическим сервисом на промышленных предприятиях решаются фрагментарно. Вместе с тем, эффективное функционирование промышленного сектора экономики является базисом инновационного развития государства и предпосылкой развития мирового логистического рынка. Поэтому важно сосредоточить внимание именно на вопросах восстановления производственного потенциала на инновационной основе, а формирование и развитие системы логистического сервиса в данном контексте следует рассматривать как одно из важнейших направлений инновационной активности промышленных предприятий;
- отсутствие системности, что выражается в рассмотрении отдельных аспектов управления логистическим сервисом, в частности, большинство исследований посвящено отдельным направлениям – формированию системы показателей оценки качества логистических услуг, оцениваю эффективности логистических систем, управлению аутсорсингом логистических бизнес-процессов, т.е. превалирует узкая направленность изучения проблем вместо комплексного анализа всей системы логистических бизнес-процессов во взаимосвязи с материальными, информационными

ми и финансовыми потоками, интегрированных в единую целостную цепочку образования стоимости;

- многие авторы понимают необходимость формирования системы логистического сервиса на промышленных предприятиях ставят в качестве самоцели развития предприятий, вместе с тем, качественное и эффективное логистическое обслуживание является ключевым фактором инновационного развития предприятий;
- большая часть исследований носит декларативный характер, результаты и выводы сформулированы абстрактно и не учитывают особенностей функционирования промышленных предприятий в современной бизнес-среде. Разработанные подходы, методы и модели не доведены до уровня инструментария обоснования и реализации управленческих решений, что делает невозможным их использование для получения конкретных прикладных рекомендаций и оценки преимуществ от их внедрения в практику управления. Другую группу формируют исследования, представленные в форме практических рекомендаций с недостаточным уровнем научной формализации, обоснованности и универсальности;
- низкий уровень применения современных методов экономико-математического моделирования, анализа, прогнозирования, информационного моделирования, использование которых в практике управления является залогом обоснованности принимаемых решений.

Таким образом, наличие перечисленных существенных недостатков в теоретико-методологических и прикладных подходах определяет необходимость совершенствования методологии управления системой логистического сервиса на промышленных предприятиях.

3. Изложение основного материала

Теоретико-методологическую основу концепции управления системой логистического сервиса на промышленных предприятиях формируют современные подходы, теории и концепции управления. Согласно авторской концепции, управление логистическими услугами опирается на теоретические положения современных подходов к управлению – системного, синергетического и процессного, а инструментарий стратегического, операционного, производственного, логистического менеджмента и управления цепями поставок (SCM) формирует теоретико-методологическую базу управления бизнес-процессами в системе логистического сервиса промышленных предприятий, оптимизация которых позволяет достичь существенных конкурентных преимуществ в современной глобальной бизнес-среде.

Сформированная теоретико-методологическая основа управления имеет в своем арсенале мощную систему инструментов. Предполагается, что обоснование и реализация управленческих решений базируется на синтезе данных инструментов, каждый из которых, в свою очередь, также может быть множеством, позволяющим описать систему и иерархию современных методов и моделей управления системой логистического сервиса на промышленных предприятиях, что выражается в виде следующей методологической схемы (рис. 1).

Методологическая схема управления системой логистического сервиса на промышленных предприятиях сформирована на базе пятиступенчатой иерархии, включающей следующие уровни:

- теоретико-методологический уровень, на котором определена методология исследования и обоснована целесообразность применения теорий, положенных в основу разрабатываемых инструментов управления логистическими услугами;

- методический уровень отражает основные научно-методические подходы, которые реализуют методологические аспекты управления логистическим сервисом на промышленных предприятиях на практическом уровне;
- инструментальный уровень, на котором обоснованы основные инструменты, которые предлагается использовать с целью обоснования и реализации управленческих решений в системе логистического сервиса;
- модельный уровень, на котором представлены непосредственно разработанные подходы для решения задач управления логистическими услугами, направленные на достижение оперативных, тактических и стратегических целей развития предприятий;
- организационный уровень, на котором обосновывается координационный центр управления логистическими услугами на промышленных предприятиях, в качестве которого может быть организован центр управления логистическими услугами (ЦУЛУ), подчиненный непосредственно совету директоров или учредителям предприятий.

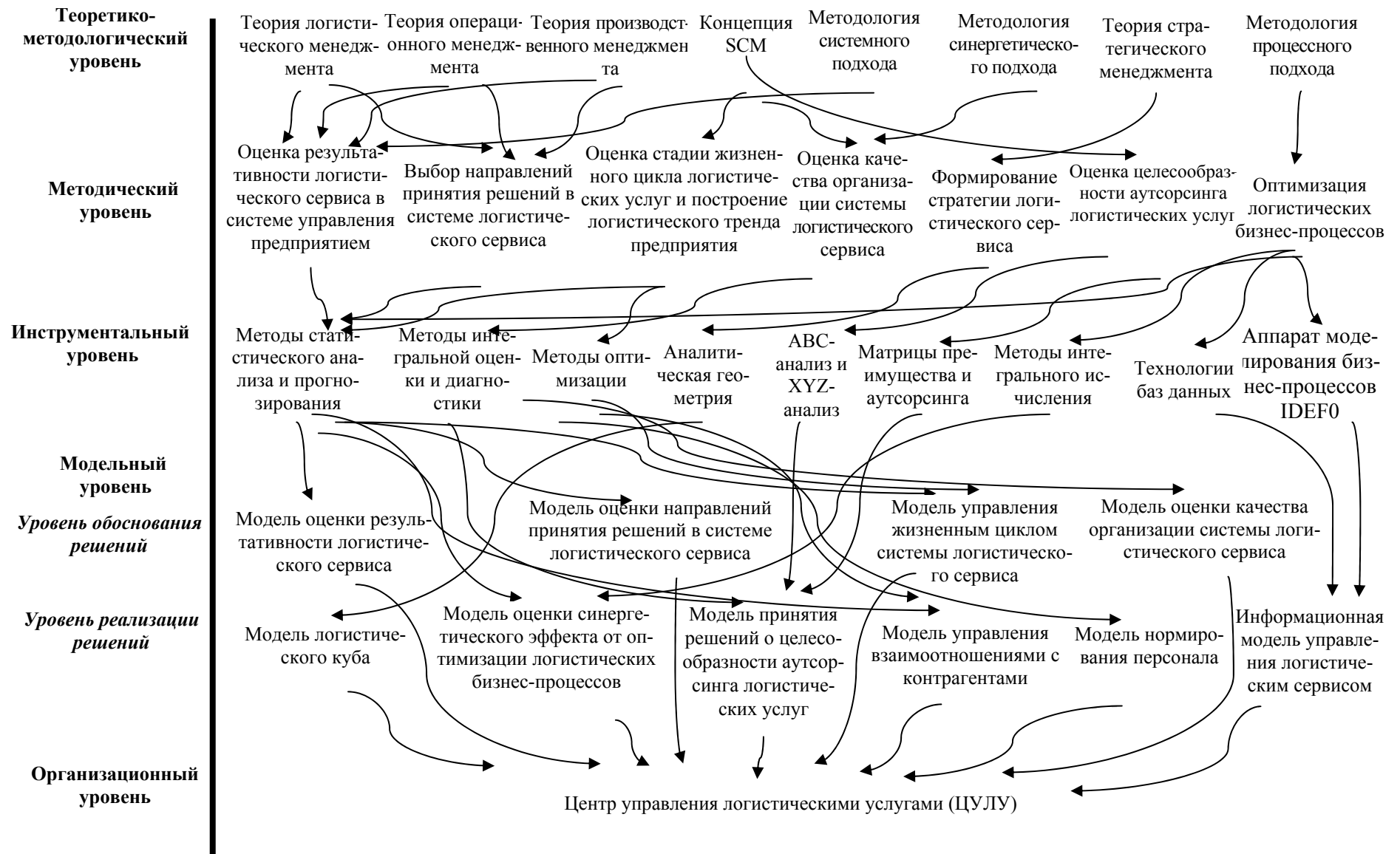


Рис. 2. Методологическая схема управления системой логистического сервиса на промышленных предприятиях (разработано автором).

Взаимосвязь элементов отдельных уровней методологической схемы на рис. 1 показана стрелками. Данная схема позволяет получить общее представление о внутренней структуре и научной основе предлагаемой усовершенствованной методологии управления логистическими услугами на промышленных предприятиях, начиная с наиболее обобщенного, теоретико-методологического уровня, до организационного уровня, на котором реализуются предлагаемые научно-методические и прикладные подходы в практике управленческой деятельности.

4. Выводы

Совершенствование методологии управления системой логистического сервиса направлено на достижение конкурентных преимуществ предприятий за счет повышения результативности, качества и оперативности логистического обслуживания цепочек образования стоимости. Для конкретизации положений методологической схемы и доведения ее до уровня, достаточного для практического внедрения и использования, необходима разработка соответствующего механизма управления. Его реализация должна учитывать приоритеты инновационного развития путем интеграции предлагаемых методов и моделей принятия управленческих решений в системе логистического сервиса с информационным, организационным и кадровым обеспечением и обязательной оценкой его эффективности в практике управления предприятиями.

Список литературы

1. Абрамова, Е.Р. Концепция управления логистическим сервисом в цепях поставок. М.: Спутник+, 2016. 99 с.
2. Аристов В.М. Формирование моделей системы оценки качества логистических услуг в цепях поставок // Вестник Ленинградского государственного университета им. А.С. Пушкина. 2012. Т. 6, № 4. С. 48-58.
3. Бондаренко В.А., Гузенко В.А. Логистический сервис: теоретические аспекты ориентации на потребителя // Вестник Ростовского государственного экономического университета (РИНХ). 2015. № 1 (49). С. 19-24.
4. Васильева О.Е. Эффективность сервисного обслуживания продукции. М.: Экономика. 2007. 175 с.
5. Гайдабрус, Н.В. Аудит логістичного сервісу як складова оптимізації логістичних процесів на підприємстві // Ринково-орієнтоване управління інноваційним розвитком / Монографія. За заг. ред. д.е.н., проф. С.М. Ілляшенка. Харків: ТОВ «Діса плюс». 2015. С. 426-433.
6. Григорак М.Ю. Интеллектуализация рынка логистических услуг: концепция, методология, компетентность: монография. Київ.: Сік Груп Україна, 2017. 513 с.
7. Дыбская В.В., Иванова А.В. Формирование политики обслуживания потребителей с точки зрения логистики // Логистика и управление цепями поставок. 2015. №4. С. 55-67.
8. Крикавський Є.В., Кубів С.І. Логістичний продукт та логістична послуга // Економіка логістичних систем: монографія; за наук. ред. Є. Крикавського та С. Кубіва. Львів: Видавництво Національного університету «Львівська політехніка», 2008. С. 122-136.
9. Сергеев, В.И. Управление качеством логистического сервиса // Логистика сегодня. 2008. № 5. С. 270-280.
10. Фрейдман, О.А. Методология интеграции компаний на рынке транспортно-логистических услуг: монография. Иркутск: ИрГУПС, 2017. 172 с.
11. Хаирова, С.М. Логистический сервис в глобальной экономике / Монография. М.: Издательский дом «МЕЛАП», 2004. 200 с.
12. Чухрай, Н. Логістичне обслуговування: підручник. Львів: Видавництво Національного університету «Львівська політехніка», 2006. 292 с.